

빅데이터로 보는

No. 568

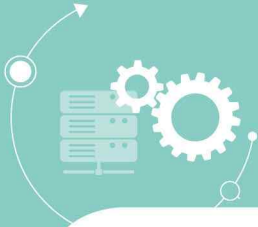
국민의 소리

주간동향

2020. 5. 11. ~ 5. 17.



국민권익위원회



I 주간 민원동향 1

민원추이 / 신청인 현황 / 기관유형별 현황

II 주요 민원사례 3

인천 ○○대학교의 대면강의 전환 반대 / 교육부

용인시 □□동 요양시설 건축허가 반대 / 경기 용인시

III 민원예보(모니터링) 6

코로나19 확산 방지 및 불편사항 / 보건복지부 등 270개 기관

긴급재난지원금 지급 관련 문의 등 / 행정안전부, 광역자치단체

IV 국민불편 개선요청 사례 8

사회복지시설정보 시스템 복식부기 기능 도입 / 보건복지부

홈택스 현금영수증 사용내역 출력 방법 개선 / 국세청

한국철도공사 지하철 지상환풍구 시설 점검 요청 / 한국철도공사

평택시 영상홍보 전광판 설치 확대 요청 / 경기 평택시

V 국민불편 개선 사례 11

인천 문학박태환수영장 입장 불편 개선 / 인천광역시

사도(私道)에 부과된 재산세 환급 / 국민권익위원회

청관의 소리

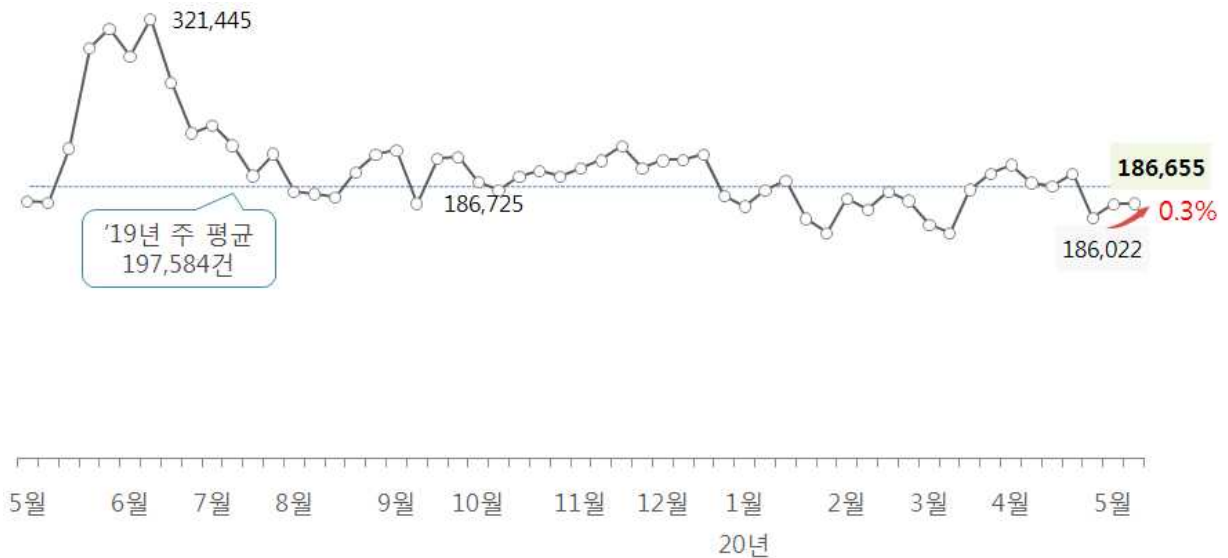
경기도 광주시청 ○○○ 님의 친절이 기억에 남습니다.

보스톤 총영사관 직원분들의 노고에 감사와 응원을 보냅니다.

I. 주간 민원동향

민원 추이

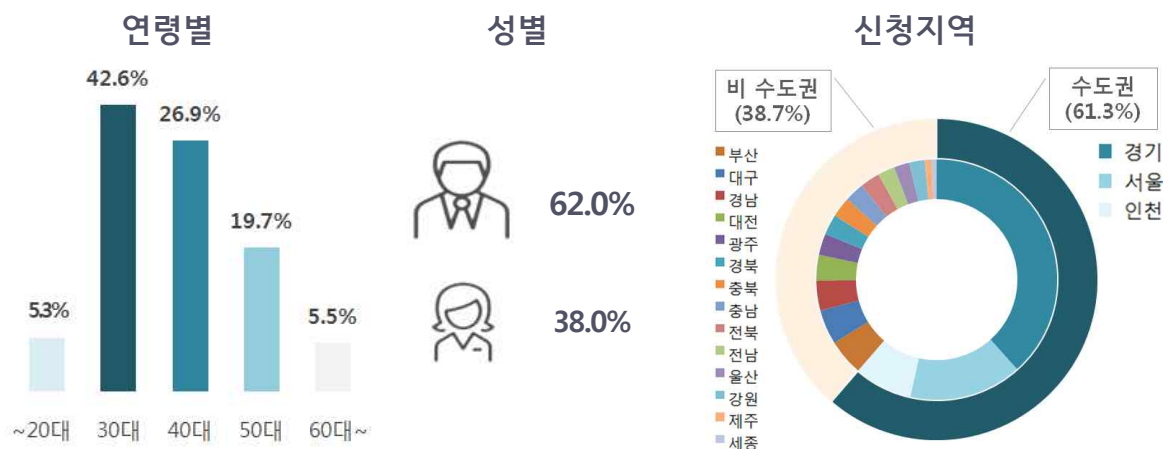
- 5월 2주 민원은 186,655건으로 지난주(186,022건) 대비 0.3% 증가
- 2020. 1. 1. ~ 5. 17. : 3,828,196건



* 국민신문고 및 지자체 개별 민원창구 등으로 신청하여 민원분석시스템에 수집된 민원 통계임

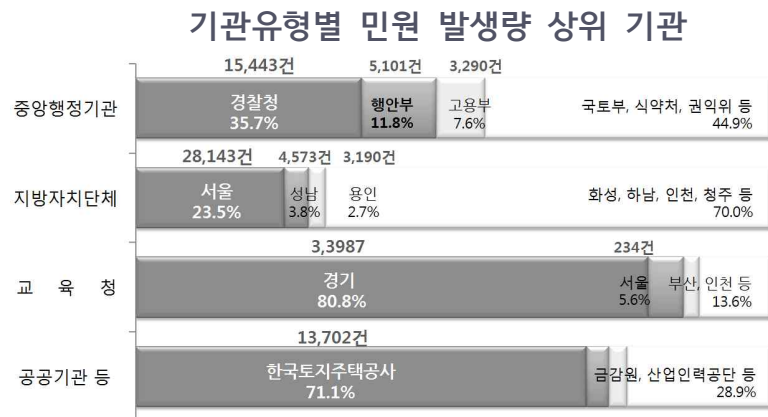
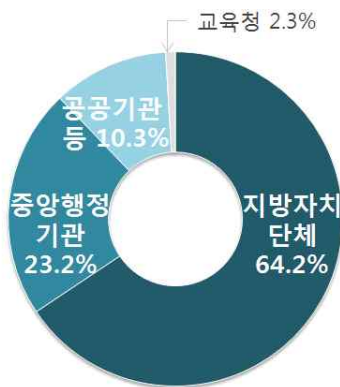
신청인 현황

- 연령별로는 30대(42.6%)·40대(26.9%), 성별로는 남성(62.0%)이 많음
- 신청지역은 경기(38.4%), 서울(15.2%) 등 수도권이 전체의 61.3% 차지

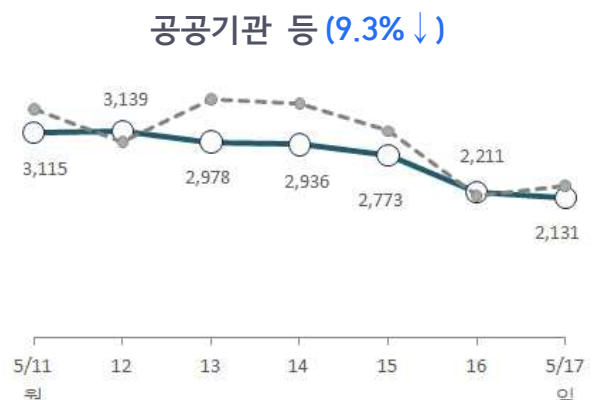
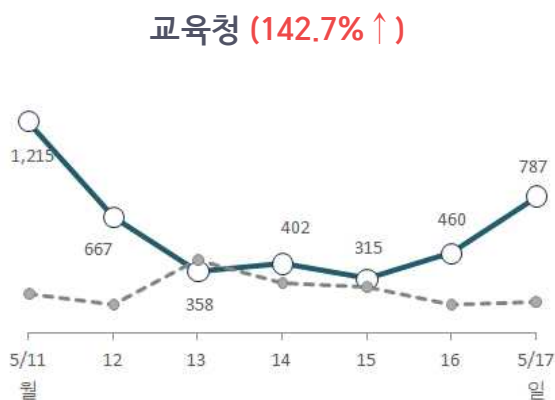
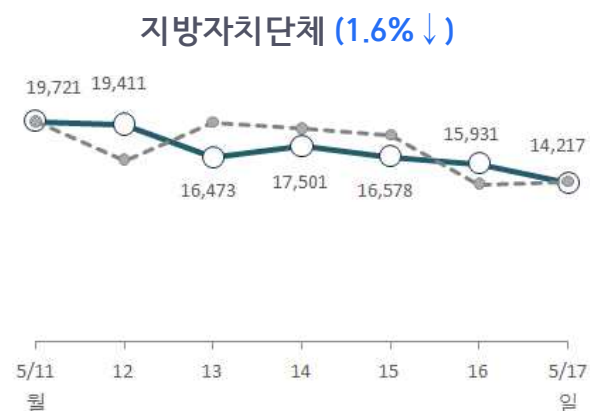
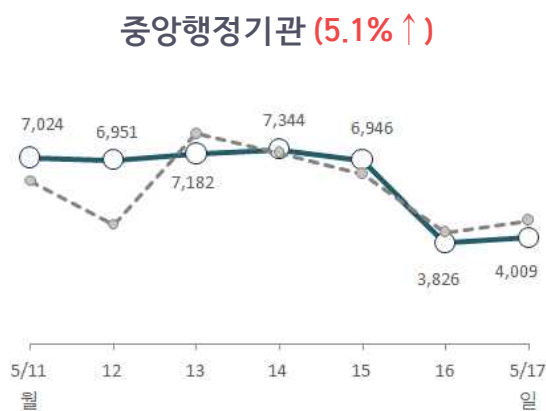


기관유형별 현황

- 지방자치단체 64.2%(119,832건), 중앙행정기관 23.2%(43,282건), 공공기관 등 10.3%(19,283건), 교육청 2.3%(4,204건) 순



- 지난 주 대비 민원 추이 (이번 주 : ○—○ / 지난 주 : ●---●, 단위 : 건)



* 경기도교육청(↑253%), 학교개설 민원 증가 영향

Ⅱ. 주요 민원사례

인천 ○○대학교의
대면강의 전환 반대

—
교육부

용인시 □□동
요양시설 건축허가
반대

—
경기 용인시

‘주요 민원사례’는

한 주간 국민신문고 등을 통해 민원분석시스템(www.pias.go.kr)에
수집된 민원을 모니터링하여, 민원이 증가하였거나 이슈가 된 민원을
선별한 사례입니다. 관계기관에서는 민원 관리에 참고하시기 바랍니다.

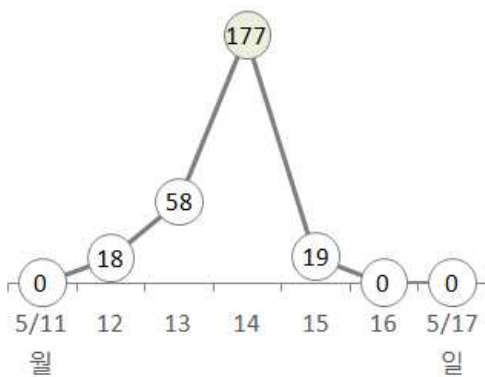
인천 ○○대학교의 대면강의 전환 반대

소관기관 : 교육부

- 인천 ○○대학교에서 코로나19 확산방지를 위해 진행된 온라인 강의를 대면 강의로 전환하자, 감염 확산을 우려하는 학생들이 대면 강의를 하는 것에 반대
- 5월 14일 177건 등 지난 한 주간 총 272건 발생

일 평균 38.9건

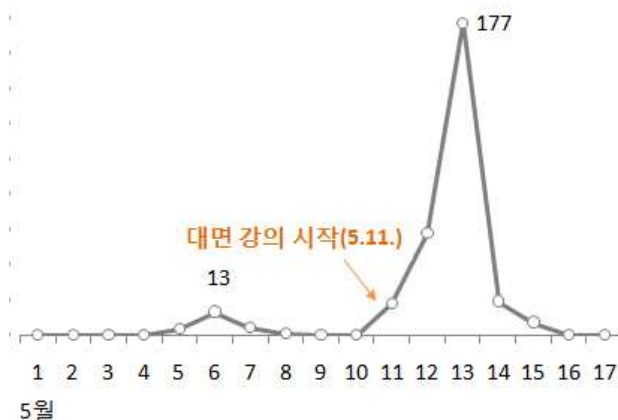
(단위 : 건)



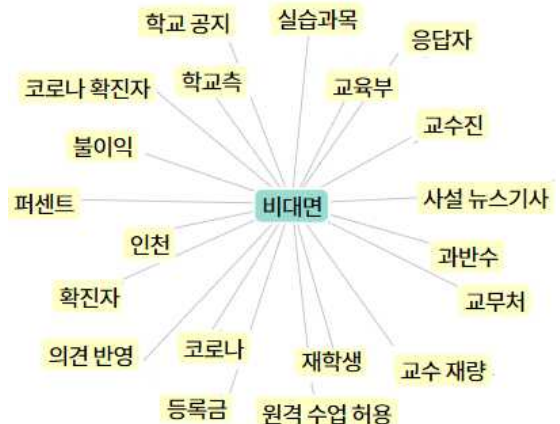
- 강의 진행에 대한 설문조사에서 학생들은 온라인 강의를 원했는데도 대면강의를 하는 의도를 모르겠음
- 이태원 클럽 관련 감염이 확산되고 있어 대면 강의를 하는 것은 위험함
- 대학교는 학생들이 대중교통을 이용해서 여러 지역에서 통학하고 있어 사람들과의 접촉이 많으므로 학생 감염 시 확산 우려가 큼

- ▶ 5.5. 처음 발생하여 현재까지 총 300건 접수(일 평균 17.6건)
- ▶ 신청인은 여성(94.5%), 처리기관은 교육부(98.0%)가 대부분

민원 추이(일)



키워드 연관어



용인시 □□동 요양시설 건축허가 반대

소관기관 : 경기 용인시

- 이미 요양시설이 많이 건축되어 운영 중인 용인시 □□동에 요양시설을 또 건축*한다고 하는데 주거환경 악화가 우려되니 건축 허가를 반대

※ '20.5.21. 용인시 건축위원회 건축심의 예정

- 5월 12일 136건 등 지난 한 주간 총 739건 발생

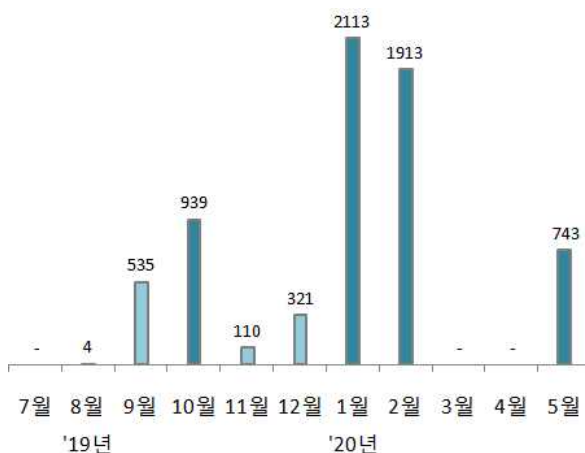
일 평균 105.6건



- 용인시 □□동에는 이미 요양시설이 많이 있어 요양시설이 난립하도록 계속 건축 허가를 해 주는 것이 맞는지고 고려해야 함
- 요양원 주변 공원에서 환자 등의 흡연·음주로 인해 쾌적한 환경이 저해될 것임
- 건축심의회가 예정되었다는데, 화재 및 감염병 집단 확산 위험도 큰 만큼 건축허가는 부결되어야 함

- ▶ '19.8월 처음 발생하여 현재까지 총 6,678건 접수(월 평균 668건)
- ▶ 신청인은 여성(93.3%), 40대(79.5%)·30대(19.9%)가 대부분

민원 추이(월)



건축 위치



Ⅲ. 민원예보 (모니터링)

코로나19 확산 방지
및 불편사항
(모니터링)

보건복지부 등

긴급재난지원금 지급
관련 문의 등
(모니터링)

행정안전부,
광역자치단체

‘민원예보’는

국민신문고 민원 등을 모니터링하여 국민의 생명과 안전을 위협하거나 대규모 갈등 및 피해 등을 유발하는 민원이 발생하는 경우 발령하여 관계기관에 필요한 조치 등을 요청하고, 민원추이를 모니터링하고 있습니다.

관계기관에서는 업무에 참고하시고 조치현황을

민원분석시스템(www.pias.go.kr)에 등록하여 주시기 바랍니다.

코로나19 확산 방지 및 불편사항

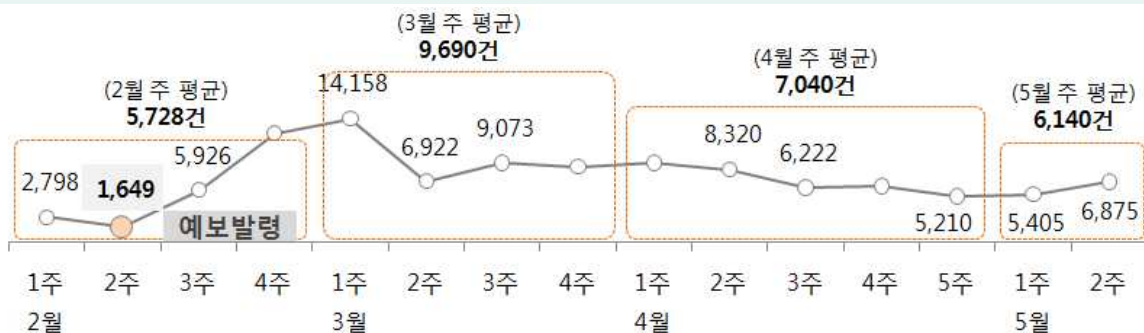
2020-01호

2020. 2. 12. | 3단계(심각)

보건복지부 등 270개 기관

※ 2.21. 예보발령 대상기관 확대(보건복지부 → 보건복지부 외 지자체 등 270개 기관)

코로나19가 확산됨에 따라 경제적 피해 구제 대책 및 어린이 보육, 학생 교육 대책 요구, 사회적 거리두기를 위한 근무방법 문의, 감염 방지를 위한 유흥업장 행정조치 요구 등의 민원 발생



▶ 예보발령 후 3월 증가, 4월에 다소 감소, 5월 현재 주 평균 6천 건 수준으로 발생

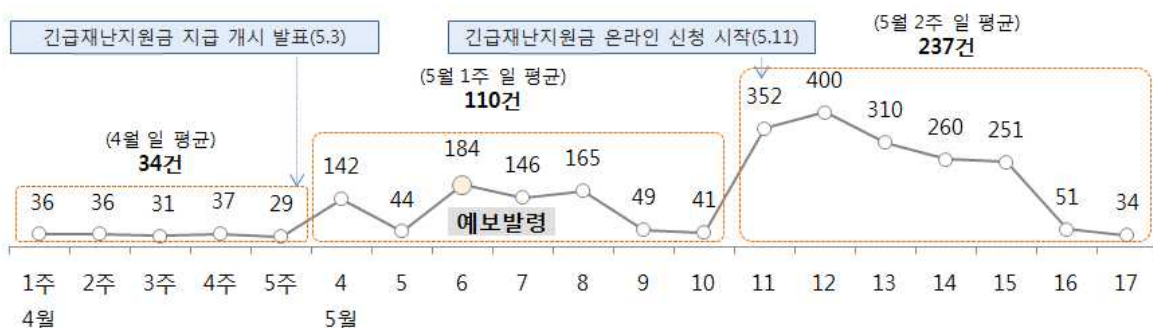
긴급재난지원금 지급 관련 문의 등

2020-02호

2020. 5. 6. | 2단계(주의)

행정안전부, 광역자치단체

코로나19 극복을 위한 긴급재난지원금 지급이 개시됨에 따라, 지급기준, 신청방법, 사용처 문의나 지원금 신청 불편 사항 등 관련 민원 발생



▶ 예보발령한 5월 1주 대비 5월 2주에 115% 증가

※ 5.11. 긴급재난지원금 지급 온라인 신청 시작

IV. 국민불편 개선요청 사례

사회복지시설정보
시스템 복식부기
기능 도입

보건복지부

홈택스 현금영수증
사용내역 출력 방법
개선

국세청

한국철도공사 지하철
지상환풍구 시설 점검
요청

한국철도공사

평택시 영상홍보
전광판 설치 확대
요청

경기 평택시

‘국민불편 개선요청 사례’는

국민신문고 민원·제안 등을 모니터링하여 국민의 입장에서 법령이나 제도의 개선 등이 필요하다고 생각되는 사례를 선별하여 제공하는 자료입니다. 관계기관에서는 적극적으로 검토하여 국민불편 사항이 개선될 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

사회복지시설정보시스템 복식부기 기능 도입

보건복지부 | 민원번호 1AA-2004-0491252

사회복지시설 운영자는 사회복지시설정보시스템을 이용하여 각종 회계처리를 하고 있습니다.

그런데 외부감사나 결산공시를 위한 재무제표와 운영성과표는 복식부기로 작성하여야 하나, 사회복지시설정보시스템은 복식부기 기능을 지원하지 않고 있어 회계사에게 별도로 수수료를 주고 회계자료를 복식부기로 변환해야 하는 불편이 있습니다.

사회복지시설 회계처리 편의를 위해 사회복지시설정보시스템에 복식부기 기능을 도입해 주시기 바랍니다.

홈택스 현금영수증 사용내역 출력 방법 개선

국세청 | 제안번호 1AB-2004-0010085

가끔 현금영수증 지출증빙이 필요한 경우가 있으면 홈택스에 접속하여 현금영수증 사용내역을 출력하여 이용하고 있습니다.

현금영수증 사용내역은 홈택스에서 일별, 주별, 월별 기간을 설정하여 사용내역을 조회하고 출력할 수 있도록 되어 있는데, 기간별로 조회한 모든 사용내용이 출력되어 특정 건에 대한 증빙만 필요한 경우 불필요한 다른 거래 내역까지 출력된 자료를 제출하게 되는 상황이 발생합니다.

조회한 현금영수증 사용내역에서 출력이 필요한 건만 체크하여 인쇄될 수 있도록 개선이 필요합니다.

한국철도공사 지하철 지상환풍구 시설 점검 요청

한국철도공사 | 민원번호 1AA-2004-0575246

한국철도공사에서 관리하는 4호선 과천역 구간의 지상 환풍구에서 소음과 진동이 새벽부터 밤늦게까지 발생하고 있어 인근 주민들이 스트레스에 시달리고 있습니다.

아마도 20년 전에 지하철이 만들어지면서 설치된 것이라 노후로 인한 이상 소음이 발생하는 것으로 보이는데, 주민불편이 발생하기 전에 과천역 구간뿐 아니라 설치 시기가 오래된 지하철 지상환풍구에 대해 일제 시설 점검을 해서 미리 조치해 주시기 바랍니다.

평택시 영상홍보 전광판 설치 확대 요청

경기 평택시 | 제안번호 1AB-2004-0000395

안성시는 시내·외 곳곳에 영상홍보를 위한 전광판을 설치해서 시민들이 공공기관에서 제공하는 다양한 정보를 쉽고 빠르게 알 수 있도록 하고 있는데, 이에 반해 인근 평택시는 영상홍보 전광판이 설치된 곳이 별로 없습니다.

평택시도 터미널과 같은 다중이용 시설에 영상미디어 전광판을 설치해서 시민들이 중요한 시정 정보를 쉽게 알 수 있도록 해 주시기 바랍니다.

V. 국민불편 개선 사례

인천 문학박태환수영장
입장 불편 개선

—
인천광역시

사도(私道)에 부과된
재산세 환급

—
국민권익위원회

‘국민불편 개선 사례’는

매주 ‘국민의 소리’에 소개된 국민불편 개선요청 사례에 대해 관계기관이 자율적으로 개선한 내용과 국민권익위원회가 국민의 고충을 해결한 사례 등을 발굴한 것입니다. 유사한 민원해결에 참고하시기 바랍니다.

인천 문학박태환수영장 입장 불편 개선

불편 사항

인천 문학박태환수영장 내 다이빙장은 이용 시작 10분 전에 현장 발권이 진행되는데, 개인별 다이빙 장비 등을 운반하는 등의 시간이 필요해서 10분 안에 다이빙장 이용 준비를 마칠 수가 없음

다이빙장 이용 준비시간에 여유를 주기 위해 발권시간을 당겨 주고, 발권 시 다이빙 강사 자격증을 확인하고 입장 시에도 또 확인하는 것도 불편하니 한번만 확인하도록 해 주기 바람

「국민의 소리」 제554호('20.2월)



개선 내용

다이빙장 이용 준비에 여유를 주기 위해 이용시작 10분 전에 하던 발권을 20분 전에 실시하고, 강사자격증 확인은 입장 시 1회만 확인하도록 개선('20.3월)

인천광역시

사도(私道)에 부과된 재산세 환급

불편 사항

서울 ○○구 소재 4개 필지 전체 면적(2,874㎡)을 대상으로 '19년도 재산세가 부과되어 보행자용 도로로 이용되는 토지(374㎡)에 대해 비과세해 줄 것과 기 납부한 '15년~'18년 재산세를 환급해 줄 것을 요구하였는데, '19년 재산세만 비과세하고 기 납부한 재산세는 불복청구기간이 도과했다는 이유로 환급하지 않고 있으니 도움을 요청함

고충민원 신청 ('19.11월)

개선 내용

「지방세법 시행령」 제119조는 재산세 과세대상 물건이 공부상 등재 현황과 사실상 현황이 다른 경우 사실상 현황에 따라 부과하도록 하고 있고, 도로로 이용되는 토지는 항공사진을 통해 소유자가 배타적 사용권을 주장할 수 없는 「지방세법 시행령」 제108조에서 규정한 비과세 토지로 확인됨

또한, 「지방세기본법」 제58조에 부과·징수가 위법·부당한 것임을 확인하면 즉시 그 처분을 직권으로 취소·변경하여야 한다고 규정한 것은 잘못된 행정작용으로 인한 피해는 가능한 행정절차로 구제해야 한다는 취지인 점 등을 종합하여 볼 때,

도로면적(374㎡)에 부과된 재산세 중 부과 제척기간이 경과하지 않은 '15년~'18년의 재산세 부과를 취소하고 환급하는 것이 타당함

국민권익위원회 시정권고('20.3월)

경기도 광주시청 ○○○ 님의 친절이 기억에 남습니다.

경기 광주시

관공서는 웬지 갈 때마다 문턱이 높다는 선입견에 썩 가고 싶지 않은 곳이지만, 건축 관련 골치 아픈 민원이 있어 몇 달 미루다 시간을 내서 경기도 광주시청을 방문하였습니다.

시청을 방문할 때마다 직원들이 늘 불친절하고 사무적이었던 예전 기억이 있어 무거운 발걸음으로 방문했는데, 그 동안의 보아온 모습과 달리 너무 친절하고 세심하게 처음부터 끝까지 민원을 상담해 주고 자세히 안내해 주신 ○○○ 님을 만나 너무 기분이 좋았습니다.

집에 돌아와서도 기억에 남아 꼭 칭찬해 드리고 싶어서 어떤 방법이 있을까 생각하던 중 이렇게 글로 감사의 말씀을 남깁니다.

'20. 4. 민원인 ○○○

보스톤 총영사관 직원분들의 노고에 감사와 응원을 보냅니다.

외교부

지난 3월 코로나19로 가장 어려웠던 시기에 딸이 보스톤에서 갑자기 망인이 되는 불행한 일이 생겼습니다.

경황이 없어 어찌해야 할지 몰랐는데 미국으로 출발하기 전에 이미 모든 조치가 취해졌고 절차가 마련되었다는 말을 들었습니다. 미국에서 시신을 수습하고 장례를 치러야 하는 커다란 불안감에 출국하였는데 보스톤 총영사관 직원분들의 배려와 노고로 망인이 된 딸과 함께 무사히 귀국할 수 있었습니다.

어려운 내외 여건 속에서도 국가와 국민을 위하여 애쓰는 보스톤 총영사관 직원분들의 노고에 깊은 감사와 응원을 보냅니다!

'20. 4. 민원인 ○○○

※ '칭찬의 소리'는 국민들이 각급 기관의 업무처리 과정에서 느낀 감사의 마음을 국민신문고 등을 통해 전해 온 내용을 발굴하여 공유하는 코너입니다.

